



* Devices such as this mobile phone with snap-on camera, will deliver advanced wireless services in response to the demands of a steadily growing market.



Music Mania

“...don't forget what a wonderful heritage of traditional music you have. It has been passed down through hundreds of years, and it is vital that we do whatever we can to make sure we never lose any of it. In many countries around the world, it is sad to see that people are letting these traditional art forms die away. Fortunately, there are many others who are trying their best to keep them alive.”

DiGi Yellow Mobile Music Mania, Alor Setar

Chairman's statement / Penyata pengerusi

> In a year marked by challenges and intense competition, DiGi has successfully strengthened its position as a leading player and industry innovator within the mobile communications sector in Malaysia.

Dear shareholders,

On behalf of the Board of Directors of DiGi.Com Berhad ("DiGi"), I am pleased to present to you the Annual Report and Financial Statements of the Group and the Company for the financial year ended 31 December 2002.

In a year marked by challenges and intense competition, DiGi has successfully strengthened its position as a leading player and industry innovator within the mobile communications sector in Malaysia. At a time when the industry saw significant consolidation, DiGi has increased both market share and revenue.

Last year, I mentioned that with Telenor ASA's support as a majority stakeholder, DiGi would concentrate its resources on providing high-quality mobile communications services for our customers. We have made strong headway towards this objective in 2002 by leveraging on Telenor's strengths in

Pemegang saham sekalian,

Bagi pihak Lembaga Pengarah DiGi.Com Berhad ("DiGi"), saya sukacita untuk membentangkan Laporan Tahunan dan Penyata Kewangan Kumpulan dan Syarikat bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2002.

Walaupun menghadapi pelbagai cabaran dan persaingan sengit dalam tahun yang dilaporkan, DiGi telah berjaya memperkukuhkan kedudukannya sebagai salah satu peserta utama dan pelopor industri dalam sektor komunikasi mudah-alih di Malaysia. Dalam suasana penggabungan dalam industri, DiGi telah berjaya meningkatkan bahagian pasaran dan juga hasil.

Pada tahun lepas, saya menyatakan bahawa dengan sokongan pemegang saham majoriti, Telenor ASA, DiGi akan menumpukan sumbernya untuk membekalkan perkhidmatan komunikasi mudah-alih bermutu tinggi bagi para pelanggan kami. Kami telah mengorak langkah untuk mencapai objektif ini pada 2002 dengan mengambil kesempatan daripada kekuatan Telenor dalam bidang komunikasi mudah-alih serta pengalaman dan pengetahuan DiGi dalam arena komunikasi tempatan untuk memperkenalkan beberapa perkhidmatan inovatif serta nilai untuk wang bagi memenuhi keperluan pelanggan. Langkah ini disokong oleh usaha bersungguh-sungguh

mobile communications and DiGi's experience in and knowledge of the local communications environment to introduce a number of innovative and value-for-money services to meet customer needs. Coupled with this was a concerted effort to widen market recognition of the DiGi brand. All these activities have contributed to the satisfactory performance achieved by the Group.

Financial performance

During the financial year ended 31 December 2002, the Group saw its revenue increase to RM1,289.6 million from the RM747.0 million registered in the preceding 8-month financial period. The higher revenue achieved was mainly contributed by higher mobile revenue which registered a 54% growth in its subscriber base as well as strong demand in mobile data services, particularly short messaging services (SMS). Earnings before interest, taxation, depreciation and amortisation ("EBITDA") improved to RM485.4 million with a margin of 37.6% for the financial year as compared with the 34.2% margin achieved for the preceding 8-month financial period.

The Group's profit after taxation, however, was affected by higher depreciation and amortisation expense and deferred taxation expense as compared with the preceding financial period, following a decision to increase the depreciation rates for telecommunications network and computer systems with effect from

untuk memperluaskan pengiktirafan pasaran terhadap jenama DiGi. Segala kegiatan tersebut telah menyumbang kepada prestasi memuaskan yang dicapai oleh Kumpulan.

Prestasi kewangan

Pada tahun kewangan berakhir 31 Disember 2002, Kumpulan telah menambahkan hasil kepada RM1,289.6 juta berbanding RM747.0 juta yang dicatatkan pada tempoh kewangan lapan bulan sebelumnya. Kenaikan hasil dicapai terutamanya daripada hasil mudah-alih yang lebih tinggi, yang mencatat pertumbuhan pelanggan sebanyak 54%, dan juga permintaan kukuh dalam khidmat data mudah-alih, khususnya perkhidmatan pesanan pendek (SMS). Pendapatan sebelum faedah, cukai, susut nilai dan pelunasan ("EBITDA") meningkat kepada RM485.4 juta, dengan margin 37.6% bagi tahun kewangan yang dilaporkan berbanding margin 34.2% yang dicapai bagi tempoh kewangan lapan bulan sebelumnya.

Namun demikian, keuntungan selepas cukai Kumpulan terjejas akibat belanja susut nilai, pelunasan dan cukai tertunda yang lebih tinggi berbanding dengan tempoh



We have made strong headway towards this objective in 2002 by leveraging on Telenor's strengths in mobile communications and DiGi's experience in and knowledge of the local communications environment...

1 July 2002, based on a periodic review of the estimated useful lives of property, plant and equipment. Consequently, profit after taxation for the financial year under review was lower at RM100.9 million from the RM158.9 million achieved in the preceding 8-month financial period.

Current challenges

During the year under review, DiGi made a strategic decision not to bid for the 3G spectrum based on its leverageable strengths and the 2G/3G evolutionary process. Instead, DiGi will play a vital role in the 3G arena in two ways. Firstly, we will deliver advanced and affordable mobile multimedia products and services on the existing 2.5G network to meet initial demand. Secondly, we will progressively deliver the full range of mobile multimedia products and services by purchasing capacity from 3G network operators. In relation to this, DiGi has already taken the lead in educating consumers about the exciting prospects of next-generation mobile communications services.

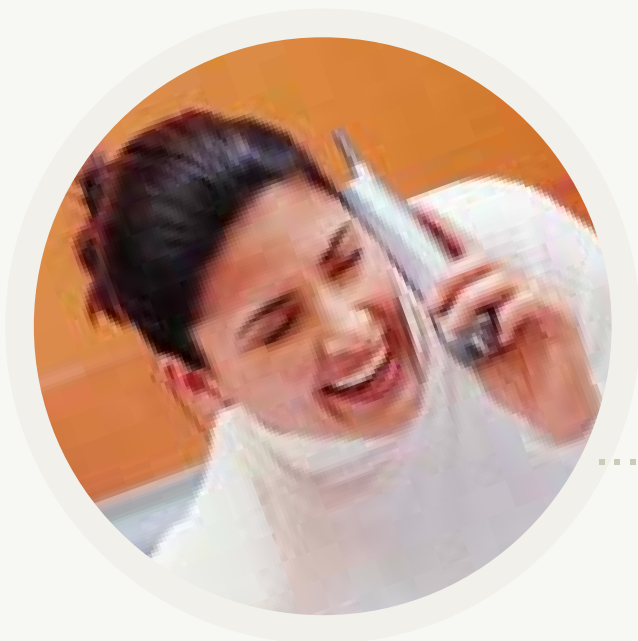
kewangan sebelumnya, berikutan keputusan untuk meningkatkan kadar susut nilai bagi rangkaian telekomunikasi dan sistem komputer yang berkuatkuasa 1 Julai 2002. Peningkatan kadar ini dibuat berdasarkan penilaian berkala jangka hayat anggaran bagi harta benda, loji dan peralatan. Justeru itu, keuntungan selepas cukai bagi tahun kewangan yang dilaporkan adalah lebih rendah, iaitu RM100.9 juta berbanding RM158.9 juta yang dicapai pada tempoh kewangan 8 bulan sebelumnya.

Cabaran semasa

Pada tahun yang dilaporkan, DiGi telah membuat keputusan strategik untuk tidak mengemukakan tawaran bagi spektrum 3G, berdasarkan kekuatannya yang boleh dimanfaatkan dan proses evolusi 2G/3G. Sebaliknya, DiGi akan memainkan peranan penting dalam arena 3G menerusi dua cara. Pertama, kami akan membekalkan produk dan perkhidmatan multimedia mudah-alih yang canggih dan berharga-patutan menerusi rangkaian 2.5G yang sedia ada untuk memenuhi keperluan awal. Kedua, kami akan secara beransur-ansur membekalkan rangkaian penuh produk dan perkhidmatan multimedia mudah-alih dengan membeli kapasiti daripada pengendali rangkaian 3G. Dalam perkara ini, DiGi telah memulakan langkah mendidik pengguna tentang prospek menarik perkhidmatan komunikasi mudah-alih generasi akan datang.

Secara keseluruhannya, matlamat DiGi adalah untuk menjadi penyedia perkhidmatan komunikasi mudah-alih pilihan dengan membekalkan tahap dan piawaian kualiti dan perkhidmatan yang diharapkan oleh pelanggan,

...to introduce a number of innovative





• Plans are in the pipeline to deliver innovative services such as MMS over DiGi's 2.5G network.

Overall, DiGi's goal is to become the mobile communications service provider of choice by delivering to our customers the levels and standards of quality and service they have a right to expect, and to our shareholders the long-term value that is anticipated from being at the frontline of the mobile communications revolution. During the year under review, four main areas were prioritised in order to improve performance and create benefits for our customers. This essentially involved:

- Fostering core competitiveness by strengthening network quality and capacity, and expanding geographical coverage. We have already achieved significant improvements in network performance as reflected in the results of recent Consumer Satisfaction Surveys on mobile services and the Extensive Endpoint Service Availability Testing (EESAT) on mobile network quality conducted by the Malaysian Communications and Multimedia Commission towards the end of the reporting year, and these efforts will continue.
- Opening new points of leverage for short- and longer-term growth in terms of innovative mobile communications lifestyle solutions. In 2002, we introduced several innovative services which have been well-received by customers as indicated by the growth in revenue from mobile communications services. There are also several plans in the pipeline to expand our existing customer base by delivering a new generation of mobile communications services over our existing 2.5G network.

dan memberikan para pemegang saham nilai jangka panjang yang dijangkakan daripada kedudukannya sebagai pelopor revolusi komunikasi mudah-alih. Sepanjang tahun yang dilaporkan, empat perkara telah diberi keutamaan untuk meningkatkan prestasi dan memberikan faedah bagi para pelanggan. Pada asasnya perkara-perkara tersebut termasuk:

- *Membina daya saing teras dengan memperkukuhkan kualiti dan kapasiti rangkaian, dan memperluaskan liputan geografi. Kami telah mencapai peningkatan besar dalam prestasi rangkaian, seperti yang dilihat daripada keputusan siri Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan baru-baru ini mengenai perkhidmatan mudah-alih dan Ujian Daya Perkhidmatan Titik Penghujung Menyeluruh (EESAT) ke atas kualiti rangkaian mudah-alih oleh Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia pada akhir tahun yang dilaporkan. Usaha-usaha memper-tingkatkan prestasi rangkaian ini akan diteruskan.*
- *Mencari peluang-peluang baru untuk menjana pertumbuhan jangka pendek dan jangka panjang dari segi penyediaan penyelesaian gaya hidup komunikasi mudah-alih. Pada 2002, kami telah memperkenalkan beberapa perkhidmatan inovatif yang mendapat sambutan baik daripada pelanggan. Ini dapat dilihat daripada pertumbuhan hasil dalam perkhidmatan komunikasi mudah-alih. Beberapa rancangan juga sedang dirangka untuk menambahkan bilangan pelanggan dengan membekalkan perkhidmatan komunikasi mudah-alih generasi baru menerusi rangkaian 2.5G kami yang sedia ada.*

and value-for-money services to meet customer needs.

- Putting in place targets and action plans to enhance customer service levels to best-in-class. We have conducted a number of surveys to help us evaluate our service levels, and the year under review saw the implementation of service enhancement programmes to address the specific customer needs identified in the survey.
- Developing win-win partnerships that create benefits for our customers. DiGi has always been willing to collaborate with other industry players in the interests of the customer and the industry. Clear evidence of this collaborative stance is seen in our strong support of the Government's efforts to avoid duplication of infrastructure and optimise capacity. In fact, the new financial year could see DiGi working closely with other service providers on infrastructure sharing and domestic roaming arrangements, as well as with content providers, application developers and technology enablers on the delivery of innovative mobile multimedia products and services across DiGi's network.

Clearly, our mobile business has strengthened significantly over the year under review, as reflected in our healthy subscriber growth to date. This encouraging growth trend has been the direct result of our increased focus on the mobile communications segment, which we are confident is the right direction to take as we move forward. In line with this emphasis, a strategic business decision has been made to phase out our Fixed Network business gradually in 2003. From a business perspective, it is vital that we recognise our areas of strength and consolidate these in order to remain competitive and profitable within the challenging market.

- Menetapkan sasaran dan rancangan tindakan untuk meningkatkan tahap perkhidmatan pelanggan kepada yang terbaik dalam kelas. Kami telah menjalankan beberapa kaji selidik untuk membantu kami menilai tahap perkhidmatan kami, dan pada tahun yang dilaporkan, program-program peningkatan perkhidmatan telah dilaksanakan untuk menangani keperluan khusus pelanggan seperti yang dikenal pasti di dalam kaji selidik tersebut.
- Menjalin perkongsian menguntungkan kedua-dua pihak yang membawa manfaat kepada para pelanggan kami. DiGi sentiasa bersedia untuk bekerjasama dengan para peserta lain industri demi kepentingan pelanggan dan industri. Bukti jelas kerjasama ini dapat dilihat daripada sokongan kukuh kami terhadap usaha kerajaan mengelakkan penduaan infrastruktur dan mengoptimumkan kapasiti. Malah, pada tahun kewangan baru, DiGi mungkin berganding bahu dengan pembekal-pembekal perkhidmatan lain dari segi perkongsian infrastruktur dan pengaturan perantaraan domestik. Di samping itu, DiGi juga bekerjasama dengan pembekal kandungan, pencipta aplikasi dan pencetus teknologi untuk membekalkan produk dan perkhidmatan multimedia mudah-alih inovatif diseluruh rangkaian DiGi.

Jelas bahawa perniagaan mudah-alih kami telah menjadi semakin kukuh pada tahun yang dilaporkan, seperti yang dapat dilihat daripada kadar peningkatan pelanggan sehingga kini. Trend pertumbuhan menggalakkan ini adalah faedah langsung daripada tumpuan semakin khusus kami terhadap segmen komunikasi mudah-alih. Kami yakin bahawa ini merupakan hala tuju yang betul sambil kami mengorak langkah ke hadapan.

Going forward, we are confident that the market for mobile communications lifestyle solutions will grow steadily. Existing consumer demand in terms of DiGi's mobile data services is buoyant, with approximately 60 million SMS messages being sent per month. In 2003, DiGi will maintain its focus on profitable, easy-to-use services that add value for the user. Although we expect the market to remain challenging and competitive, we are committed to building returns and improvements across every aspect of our business.

Prospects

We believe DiGi can achieve significant growth in shareholder value over both the short and longer terms. Asia, in general, is expected to become a key region for mobile communications. The International Telecommunications Union (ITU) has estimated that by 2010, half of a staggering 2.2 billion mobile subscribers will be in the Asia Pacific region. The growth prospects for Malaysia's mobile communications and multimedia industry look exciting. As new generation technologies start to roll out over the Malaysian communications landscape, and as the mobile communications market matures and mobile users become more sophisticated and discerning, there

Sejajar dengan penekanan ini, satu keputusan perniagaan strategik telah dibuat untuk mengundur diri daripada perniagaan Rangkaian Tetap secara beransur-ansur pada tahun 2003. Dari perspektif perniagaan, kita perlu sedar kekuatan kita dan memantapkannya untuk mengekalkan daya saing dan terus mencatatkan keuntungan dalam pasaran yang mencabar.

Pada masa depan, kami yakin bahawa pasaran bagi penyelesaian gaya hidup komunikasi mudah-alih akan berkembang dengan pesat. Permintaan pengguna yang sedia ada bagi perkhidmatan data mudah-alih DiGi amat menggalakkan, di mana kira-kira 60 juta pesanan SMS dihantar setiap bulan. Pada 2003, DiGi akan mengekalkan tumpuannya terhadap perkhidmatan yang membawa keuntungan dan mudah digunakan yang memberikan nilai tambahan kepada pengguna. Walaupun kami meramalkan bahawa pasaran akan tetap mencabar dan kompetitif, kami berkomitmen untuk meningkatkan pulangan dan memperbaiki setiap aspek perniagaan kami.

Prospek

Kami percaya DiGi mampu mencapai pertumbuhan besar dalam nilai pemegang saham dalam jangka pendek dan jangka panjang. Asia pada amnya, dijangka mengambil tempatnya antara rantau paling besar bagi komunikasi mudah-alih. Kesatuan Telekomunikasi Antarabangsa (ITU) menganggarkan bahawa menjelang 2010, separuh daripada 2.2 bilion pelanggan mudah-alih akan berada di rantau

Our long-term vision is firmly focused on providing leading-edge services in mobile communications, and staying ahead of the competition in terms of innovation, service and prudent management.

will be growth opportunities for the mobile multimedia industry in this country, with all forms of information available literally anywhere, anytime. Towards this end, DiGi is well-positioned to capitalise on these opportunities.

Although continued consolidation in Malaysia's telecommunications industry is inevitable, there is plenty of room for growth and expansion in the mobile communications services industry where the penetration rate currently stands at 38%. In tandem with this, the industry is benefiting from rapidly evolving technology that unleashes expanded possibilities to deliver highly-personalised targeted services to specific market segments. For DiGi, this offers fresh opportunities to make our mark in the field of mobile content and data services. Our long-term vision is firmly focused on providing leading-edge services in mobile communications, and staying ahead of the competition in terms of innovation, service and prudent management.

Future growth will depend increasingly on delivering customised services that directly address customer needs and wants. This is an area where DiGi has already established a strong competitive advantage. We will continue to delight customers with compelling mobile content and mobile data services that deliver immediate lifestyle and workstyle benefits.

Asia Pasifik. Prospek pertumbuhan bagi industri komunikasi dan multimedia mudah-alih begitu cerah sekali. Sambil teknologi generasi baru mula dilancarkan dalam industri komunikasi Malaysia, dan sambil pasaran komunikasi kian matang dan pengguna mudah-alih menjadi lebih canggih dan pandai menilai, pelbagai peluang pertumbuhan akan wujud dalam industri multimedia mudah-alih di negara ini, dengan segala bentuk maklumat sedia diperolehi di mana-mana sahaja pada bila-bila masa. Untuk itu, DiGi berada pada kedudukan yang baik untuk mengambil kesempatan daripada peluang-peluang tersebut.

Walaupun penggabungan berterusan dalam industri telekomunikasi Malaysia tidak dapat dielakkan, ruang untuk pertumbuhan dan perkembangan dalam industri perkhidmatan komunikasi mudah-alih tetap wujud, di mana kadar penembusan kini hanya pada tahap 38%. Sejajar dengan ini, industri mendapat manfaat daripada teknologi yang sedang pantas berkembang, yang membuka peluang lebih luas untuk membekalkan perkhidmatan tertumpu dan disesuaikan secara peribadi kepada segmen pasaran khusus. Bagi DiGi, ini membuka peluang baru untuk menempa nama dalam bidang perkhidmatan kandungan dan data mudah-alih. Wawasan jangka panjang kami tertumpu kepada penyediaan perkhidmatan unggul dalam komunikasi mudah-alih, lantas meletakkan diri di hadapan pesaing dari segi inovasi, perkhidmatan dan pengurusan teliti.

Pertumbuhan masa depan semakin bergantung kepada pembekalan perkhidmatan tersesuai yang memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan secara langsung. Ini merupakan satu bidang di mana DiGi telah membina kelebihan daya saing yang kukuh. Kami akan terus menggembirakan

Future growth will depend increasingly on delivering customised services that directly address customer needs and wants.

Over the longer term, new possibilities will arise from the introduction of mobile multimedia services. I believe DiGi will benefit enormously from this as an efficient channel to reach specialised market segments. Taking a proactive approach, DiGi has already begun to put measures in place that will enable it to offer innovative, customer-driven voice and data mobile communications services to its steadily expanding subscriber base.

Social responsibility

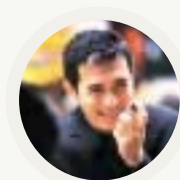
As a corporation, DiGi has looked at towns, cities and communities across the nation, as not just places where it rolls out products and services, but as also providing opportunities to interface with local communities in a real and meaningful way. Our ultimate objective is to build a DiGi brand identity that Malaysians want to be associated with: a creative and caring mobile communications service provider that invests in both creative products and services, while it reaches out to vulnerable communities.

pelanggan menerusi kandungan dan perkhidmatan data mudah-alih menarik yang membawa manfaat kepada gaya hidup dan gaya kerja pengguna.

Dalam jangka panjang, pelbagai kemungkinan baru akan timbul daripada pengenalan perkhidmatan multimedia mudah-alih. Saya percaya DiGi akan mendapat manfaat besar daripadanya sebagai saluran cekap untuk mencapai segmen pasaran khusus. Dengan mengambil pendekatan proaktif, DiGi telah mula mengambil langkah yang membolehkannya menawarkan perkhidmatan suara dan data komunikasi mudah-alih yang dipacu pelanggan kepada asas pelanggannya yang semakin bertambah.

Tanggungjawab sosial

Sebagai sebuah syarikat korporat, DiGi menganggap bandar, bandar raya dan masyarakat di seluruh negara bukan sahaja sebagai tempat untuk melancarkan produk dan perkhidmatan, tetapi juga sebagai peluang untuk berhubung dengan masyarakat tempatan dengan cara yang bermakna dan ikhlas. Matlamat mutlak kami ialah membina sebuah identiti jenama DiGi yang boleh didekati oleh rakyat Malaysia: iaitu sebuah pembekal perkhidmatan yang kreatif dan prihatin yang melabur dalam produk dan perkhidmatan kreatif, sambil menghulur tangan kepada masyarakat yang memerlukan.



In 2002, DiGi launched its DiGi Yellow Mobile community programme, which enables underprivileged children in Malaysia to have a unique learning experience that would immerse them in their rich cultural heritage, cutting across barriers of race and religion. To date, more than 500 orphans and disadvantaged children in major cities across Malaysia have participated in this series of highly-interactive arts-based workshops. These special children have been joined in their journey of discovery and learning by some of the country's well-known artists, musicians, dancers, craftspeople and theatre personalities, who have generously contributed their time and effort towards the success of the programme.

This community service effort is reflected in the community relations section introduced in this year's annual report.

Pada 2002, DiGi melancarkan program kemasyarakatan DiGi Yellow Mobile, yang membolehkan kanak-kanak kurang bernasib baik di Malaysia menimba pengalaman pembelajaran unik yang mendekatkan mereka kepada khazanah warisan kebudayaan mereka, tanpa mengira bangsa dan agama. Sehingga kini, lebih 500 anak-anak yatim dan kanak-kanak kurang bernasib baik di bandar raya utama di Malaysia telah mengambil bahagian dalam bengkel interaktif berasaskan seni ini. Penerokaan dan pembelajaran kanak-kanak tersebut dimeriahkan oleh beberapa artis, pemuzik, penari, karyawan dan personaliti teater terkemuka negara, yang telah meluangkan masa dan tenaga untuk menjayakan program ini.

Kegiatan perkhidmatan masyarakat ini tertera di bahagian hubungan masyarakat yang diperkenalkan dalam laporan tahunan kali ini.

Penghargaan

Bagi Pihak Lembaga Pengarah, saya ingin merakamkan penghargaan saya kepada kakitangan DiGi di semua peringkat kerana azam, komitmen dan kerja keras mereka. Usaha gigih mereka telah membolehkan syarikat mencatatkan prestasi yang begitu memberangsangkan. Ramai yang telah secara sukarela mengibarkan bendera DiGi dalam masyarakat menerusi penglibatan dalam pelbagai akitiviti kebajikan syarikat.



We will continue to delight customers with compelling mobile content and mobile data services that deliver immediate lifestyle and workstyle benefits.



Acknowledgements

On behalf of the Board of Directors, I would like to pay tribute to the hard work, drive and commitment of DiGi staff at all levels. They have made it possible for the company to turn in a highly creditable performance. Many have also volunteered their time to fly the DiGi flag in the community through their involvement in the various outreach activities.

My gratitude also goes to Telenor for their full commitment to enabling a high level of synergy in the areas of management, technology and innovation.

I would also like to thank my colleagues on the Board of Directors and members of the Operating Committee. Their expertise, knowledge and professionalism have been vital in providing strong focus and direction through the challenges we have faced in the year under review.

The Ministry of Energy, Communications and Multimedia (MECM) and the Malaysian Communications and Multimedia Commission (MCMC) have created a conducive regulatory and business environment to enable the provision of world-class infrastructure, products and services in Malaysia. We would like to place on record our appreciation for their vision, clear-sightedness and support.

To our shareholders, financial partners, industry partners, media and customers, our grateful thanks for your faith in DiGi. Your efforts and loyalty are deeply appreciated and will continue to spur us on to higher levels of performance and achievement.

Tan Sri Dato' Seri Vincent Tan Chee Yioun

Chairman

20 March 2003

Saya juga amat berterima kasih kepada Telenor kerana komitmen kukuh mereka telah membolehkan tahap sinergi yang tinggi dicapai dalam bidang pengurusan, teknologi dan inovasi.

Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada rakan-rakan saya dalam Lembaga Pengarah dan ahli-ahli Jawatankuasa Operasi. Kepakaran, pengetahuan dan profesionalisme mereka sangat penting untuk memberikan tumpuan dan hala tuju yang kukuh dalam menghadapi cabaran-cabaran pada tahun yang dilaporkan.

Kementerian Tenaga, Komunikasi dan Multimedia (KTKM) dan Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) telah mewujudkan suasana kawal selia dan perniagaan yang sesuai untuk membolehkan infrastruktur, produk dan perkhidmatan bertaraf dunia dibekalkan di Malaysia. Kami ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kerana wawasan, pandangan jauh dan sokongan mereka.

Kepada para pemegang saham, rakan kewangan, rakan industri dan pelanggan kami, ribuan terima kasih diucapkan kerana kepercayaan anda terhadap DiGi. Usaha dan kesetiaan anda yang amat sangat kami hargai akan terus memacu kami ke arah prestasi dan pencapaian yang lebih tinggi.

Tan Sri Dato' Seri Vincent Tan Chee Yioun

Pengerusi

20 Mac 2003



► Rapidly evolving mobile technology is creating opportunities to move up the value chain and increase revenue from advanced communications services.

COMMUNICATIONS SDN BHD brings you the Di'Yellow Mobile

Drama Delight



Drama Delight

“Today in Malaysia, theatre and drama are slowly taking centre stage again. It is really quite wonderful to see the way these performances help bind Malaysians together

as we laugh at our uniquely Malaysian mannerisms, or perhaps weep at our own ‘blindness’ that stops us from seeing what a rich cultural treasure we have inherited.”

Di'Gi Yellow Mobile Drama Delight, Johor Bahru

Operations review / Tinjauan operasi

> DiGi is determined to build on its strengths and achievements to date in order to enhance shareholder value. As the company moves into 2003, the focus is very much on improving operational and cost effectiveness...

Overview

While DiGi's wholly-owned core operating subsidiary company, DiGi Telecommunications Sdn Bhd, has several licences to provide full telecommunications services, its primary focus is on delivering high-value products and services to meet the needs of the rapidly expanding mobile communications market in Malaysia. To date, DiGi has seen tremendous mobile subscriber growth, and is now a leading mobile communications service provider in Malaysia.

DiGi's overall strategy is to create shareholder value by capitalising on the bright outlook for value-added mobile multimedia products and services. Mobile data and content offerings are expected to form the cornerstone for multimedia communications, information and entertainment, and DiGi is positioning itself to take advantage of the exciting

Gambaran keseluruhan

Walaupun anak syarikat milik penuh DiGi yang utama, iaitu DiGi Telecommunications Sdn Bhd, mempunyai beberapa lesen untuk membekalkan perkhidmatan telekomunikasi lengkap, tumpuan utamanya adalah untuk membekalkan produk dan perkhidmatan bernilai tinggi bagi memenuhi keperluan pasaran komunikasi mudah-alih yang sedang pantas berkembang di Malaysia. Sehingga kini, DiGi telah mencapai pertumbuhan mendadak dalam bilangan pelanggan perkhidmatan mudah-alih, dan kini merupakan antara pembekal perkhidmatan komunikasi mudah-alih yang utama di Malaysia.

Strategi keseluruhan DiGi adalah untuk mencipta nilai bagi pemegang saham dengan mengambil kesempatan daripada tinjauan cerah bagi produk dan perkhidmatan mudah-alih nilai tambah. Khidmat data dan kandungan mudah-alih dijangka membentuk asas bagi komunikasi multimedia, maklumat dan hiburan dan DiGi sedang menempatkan dirinya untuk mengambil kesempatan penuh daripada peluang-peluang menarik untuk membekalkan perkhidmatan yang lebih bernilai kepada pelanggan dan meningkatkan hasil daripada perkhidmatan komunikasi mudah-alih lanjutan. Usaha DiGi untuk mengekalkan pertumbuhan dan keuntungan tertumpu kepada komitmennya untuk mencapai tahap kepuasan pelanggan tertinggi menerusi peningkatan kualiti, liputan dan kecekapan perkhidmatan.



The need to exchange multimedia content between home and office and while on the move, is driving the design of the next generation of wireless devices.

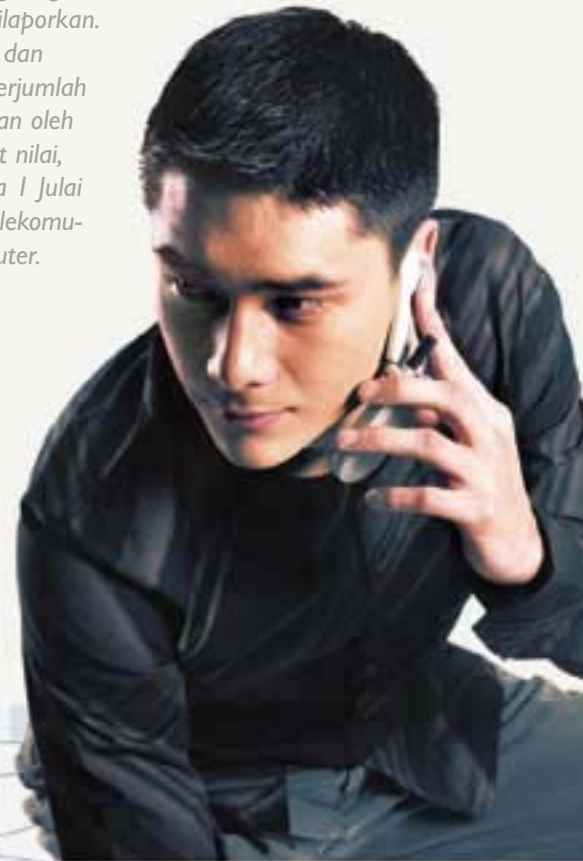
opportunities to move further up the value chain and increase revenue from these advanced mobile communications services. At the heart of DiGi's efforts for sustained growth and profitability is its commitment to achieving the highest levels of customer satisfaction through improved quality, coverage and service efficiency.

During the financial year ended 31 December 2002, DiGi saw its revenue increasing strongly to RM1,289.6 million from the RM747.0 million registered in the preceding 8-month financial period. Compared against the annualised revenue achieved in the preceding 8-month financial period, DiGi recorded 15% revenue growth for FY2002. These achievements clearly reflect the 54% increase in DiGi's subscriber base and growth in demand for mobile data services, particularly short messaging services (SMS). The Group's net profit performance was affected by much higher depreciation and amortisation costs and deferred taxation expense for the financial year.

The higher depreciation and amortisation expense of RM281.0 million was attributed to an increase in depreciation rates with effect from 1 July 2002 for telecommunications network and computer systems based on a periodic review of the estimated useful lives of property, plant and equipment. There was a deferred taxation expense of RM44.9 million as compared with the deferred taxation benefit of RM37.0 million recorded in the preceding 8-month financial period.

Pada tahun kewangan berakhir 31 Disember 2002, DiGi berjaya menambahkan hasil kepada RM1,289.6 juta berbanding RM747.0 juta yang dicatatkan pada tempoh kewangan lapan bulan sebelumnya. Berbanding dengan hasil tahunan yang diunjurkan bagi tempoh kewangan 8 bulan lepas, DiGi mencatatkan pertumbuhan hasil sebanyak 15% bagi TK2002. Pencapaian ini jelas mencerminkan peningkatan 54% dalam bilangan pelanggan DiGi dan kenaikan permintaan bagi perkhidmatan data mudah-alih, khususnya perkhidmatan pesanan pendek (SMS). Namun begitu untung bersih Kumpulan terjejas akibat kos susut nilai dan pelunasan dan belanja cukai tertunda yang lebih tinggi bagi tahun kewangan yang dilaporkan.

Belanja susut nilai dan pelunasan lebih tinggi berjumlah RM281.0 juta disebabkan oleh peningkatan kadar susut nilai, yang berkuatkuasa pada 1 Julai 2002, bagi rangkaian telekomunikasi dan sistem komputer.



...and investing wisely in high growth value-added services that meet customer needs.



Consequently, profit after taxation for the financial year under review was lower at RM100.9 million from the RM158.9 million achieved in the preceding financial period.

Nevertheless, the improvement in DiGi's performance was much stronger than these results suggest, given that the margin for earnings before interest, taxation, depreciation and amortisation ("EBITDA") improved to 37.6% for the current financial year as compared with 34.2% for the preceding 8-month financial period. In fact, the EBITDA margin for the final quarter of FY2002 itself improved to 42.9%.

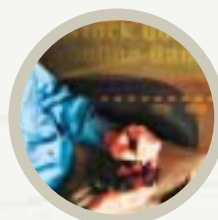
Opening the door to a greater range of innovative, customer-focused services, DiGi's preferred option of service differentiation will be the key to its success within the mobile multimedia market. As a service provider, DiGi is well-positioned to respond to the challenges of fast-paced mobile communications technology, in providing rich multimedia content to mobile phone users in Malaysia.

Kenaikan kadar ini dibuat berdasarkan penilaian berkala jangka hayat anggaran bagi harta benda, loji dan peralatan. Terdapat belanja cukai tertunda berjumlah RM44.9 juta berbanding dengan pendapatan cukai tertunda berjumlah RM37.0 juta yang dicatatkan pada tempoh kewangan lapan bulan sebelumnya. Akibatnya, keuntungan selepas cukai bagi tahun kewangan yang dilaporkan adalah lebih rendah, iaitu RM100.9 juta, berbanding RM159.8 juta yang dicapai pada tempoh kewangan sebelumnya.

Namun demikian, peningkatan dalam prestasi DiGi jauh lebih kukuh daripada yang dipaparkan oleh keputusan ini, memandangkan margin bagi keuntungan sebelum faedah, cukai, susut nilai dan pelunasan ("EBITDA") meningkat kepada 37.6% bagi tahun kewangan semasa berbanding dengan 34.2% bagi tempoh kewangan 8 bulan sebelumnya. Malah, margin EBITDA bagi suku terakhir TK2002 meningkat kepada 42.9%.

Pilihan DiGi untuk membezakan perkhidmatannya, yang membuka jalan untuk memperkenalkan rangkaian perkhidmatan inovatif dan tertumpu kepada pelanggan yang lebih meluas, akan menjadi kunci kejayaan dalam pasaran multimedia mudah-alih. Sebagai pembekal perkhidmatan, DiGi berada pada kedudukan baik untuk menghadapi cabaran-cabaran teknologi komunikasi yang pantas berkembang, dengan membekalkan kandungan multimedia canggih kepada pengguna telefon mudah-alih di Malaysia.

People will soon be able to use mobile phones to zap graphics, pictures, video, music and all kinds of information to other mobile devices of friends, family or colleagues in a matter of seconds.



DiGi is well-positioned to respond to the challenges of fast-

Mobile communications services

In a highly competitive business environment, DiGi achieved strong growth in its mobile communications business, averaging significant monthly subscriber net additions and maintaining its market leadership position in the prepaid segment. Its overall subscriber growth at 54% was well above the industry average growth rate of 30%.

These improvements were driven by a number of key initiatives aimed at growing revenue, minimising churn and improving efficiency across all DiGi operations. A renewed focus on the prepaid business saw the launch of DiGi's Enhanced Prepaid Plus service in line with the company's strategy to increase revenue while migrating its customers up the value chain to more advanced mobile communications services. In tandem with this, DiGi continued to invest in its network enhancement activities in a highly-focused way, adhering to its customer-centric strategy of providing users with a positive mobile communications experience.

This emphasis has resulted in strong customer recognition of DiGi's leadership role in terms of introducing innovative ideas, technologies and services to Malaysian mobile subscribers. During the year under review, DiGi continued to build on its presence as an industry-leading mobile communications service provider. The following stand among its notable achievements during the reporting year:

Perkhidmatan komunikasi mudah-alih

Dalam suasana perniagaan yang sangat kompetitif, DiGi mencapai pertumbuhan kukuh dalam perniagaan komunikasi mudah-alihnya, dengan mencatatkan purata pertambahan bersih pelanggan dan mengekalkan kepimpinan pasarannya dalam segmen prabayar. Pertumbuhan pelanggan keseluruhan DiGi sebanyak 54% jauh mengatasi kadar pertumbuhan purata 30% dalam industri.

Peningkatan ini diperolehi hasil beberapa inisiatif penting yang bertujuan menambahkan hasil, mengurangkan perpindahan pelanggan dan meningkatkan kecekapan di seluruh operasi DiGi. Tumpuan baru terhadap perniagaan prabayar telah menyaksikan pelancaran perkhidmatan Enhanced Prepaid Plus DiGi. Ini selaras dengan strategi syarikat untuk meningkatkan hasil sambil memindahkan pelanggannya kepada perkhidmatan yang lebih bernilai, iaitu kepada perkhidmatan komunikasi mudah-alih yang lebih canggih.



DiGi will take the lead as a cutting-edge player in the mobile communications market by offering services customers need and want.



- It became the first local mobile communications service provider to introduce Automatic International Roaming on its prepaid platform when it launched its enhanced DiGi Prepaid Plus service. This new service enables DiGi Prepaid Plus customers to make and receive calls when they travel to countries with which DiGi has roaming agreements. The list of DiGi's international roaming partners grew steadily during the year, enabling DiGi's prepaid subscribers to roam in over 50 countries.
- It became the first operator to launch a customer loyalty programme, *Your DiGi*, for both postpaid as well as prepaid mobile subscribers throughout the country.
- DiGi introduced its General Packet Radio Service (GPRS), based on a "pay as you use" charging mechanism. With the availability of GPRS on its network, DiGi became the first mobile communications service provider in Asia to offer GPRS services on both the prepaid and postpaid platforms.
- DiGi introduced the RM30 prepaid reload denomination, in addition to its existing RM50 and RM100 reload options, to address the needs of its various prepaid subscriber profiles. In addition, DiGi's prepaid customers can enjoy greater value from the increased validity periods of 30, 50 and 100 days respectively for each reload denomination option.

DiGi plans to grow and retain its subscriber base by delivering innovative services and the highest levels of customer service.



Selaras dengan ini, DiGi terus melabur dalam kegiatan memperbaiki rangkaian dengan cara yang tertumpu, dan mematuhi strategi mementingkan pelanggan melalui membekalkan pengguna dengan pengalaman komunikasi mudah-alih yang positif.

Hasil daripada penekanan ini, para pelanggan mengiktiraf peranan DiGi sebagai pelopor dalam memperkenalkan idea, teknologi dan perkhidmatan inovatif kepada pelanggan mudah-alih Malaysia. Pada tahun yang dilaporkan, DiGi terus membina kedudukannya sebagai pembekal perkhidmatan komunikasi mudah-alih yang utama dalam industri. Berikut adalah antara pencapaian DiGi pada tahun yang dilaporkan:

- Menjadi pembekal perkhidmatan komunikasi mudah-alih tempatan pertama untuk memperkenalkan Perantauan Antarabangsa Automatik bagi khidmat prabayarnya apabila melancarkan perkhidmatan Enhanced Prepaid Plus. Perkhidmatan baru ini membolehkan para pelanggan DiGi Prepaid Plus membuat dan menerima panggilan semasa mengembara di negara-negara yang mempunyai perjanjian perantauan dengan DiGi. Senarai rakan perantauan antarabangsa DiGi telah meningkat secara beransur-ansur dalam tahun yang dilaporkan, lantas membolehkan pelanggan prabayar DiGi merantau di lebih 50 negara.
- Menjadi pengendali pertama untuk melancarkan program kesetiaan pelanggan, iaitu *Your DiGi*, bagi pelanggan prabayar dan pasca bayar di seluruh negara.
- Memperkenalkan Perkhidmatan Paket Radio Am (GPRS) berdasarkan mekanisme "bayar apabila guna". Dengan menyediakan GPRS dalam rangkaianannya, DiGi menjadi pembekal perkhidmatan komunikasi mudah-alih pertama di Asia untuk menawarkan perkhidmatan GPRS bagi kedua-dua landasan prabayar dan pasca bayar.

By migrating to IN functionality...

- It pioneered the online prepaid reload system in partnership with MOL AccessPortal Bhd. This established an e-commerce milestone for Malaysia, enabling DiGi customers to replenish their prepaid mobile airtime credit and purchase *chatz*, DiGi's International Calling Card, at MOL's website. Customers can now access these services on their own computers at anytime and from anywhere around the world.
- In partnership with Citibank, DiGi once again broke new ground when it introduced the country's first auto reload facility for its DiGi Prepaid Plus customers. This enables customers to reload their mobile airtime automatically, using their credit cards.
- DiGi memperkenalkan pecahan isian semula prabayar RM30, selain daripada pecahan nilai RM50 dan RM100 untuk memenuhi keperluan pelanggan mudah-alihnya yang pelbagai. Di samping itu, pelanggan prabayar DiGi boleh menikmati nilai hebat daripada tempoh sah lebih lama yang ditawarkan, iaitu 30, 50 dan 100 hari bagi setiap pecahan nilai isian semula tersebut.
- Merintis sistem isian semula prabayar dalam talian dengan kerjasama MOL AccessPortal Bhd. Ini merupakan satu mercu tanda e-dagang di Malaysia, yang membolehkan para pelanggan DiGi mengisi semula kredit masa udara mudah-alih prabayar dan membeli *chatz*, Kad Panggilan Antarabangsa DiGi, di laman web MOL. Para pelanggan kini boleh menggunakan kemudahan-kemudahan ini menerusi komputer mereka pada bila-bila masa di mana-mana sahaja di dunia.

Clearly, DiGi's proven strategy for renewed growth and profitability in the postpaid business has been to target business users by focusing on value-added mobile content and data services and providing outstanding customer service for both corporate and individual customers in Malaysia.

...DiGi will be able to differentiate itself in the marketplace...

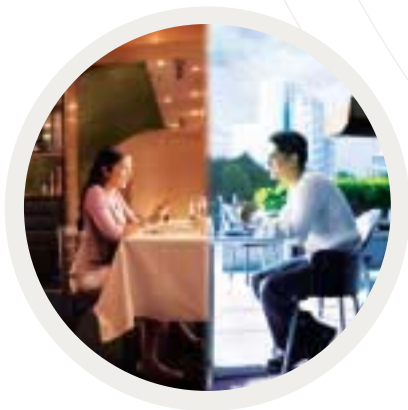


DiGi's mobile Internet service sustained growth during the year through innovative programmes and promotions to raise awareness and interest. Two new services were launched in the year under review, namely *Master Djuice*, allowing subscribers to check their Chinese horoscope at anytime, and *Stock Tracker*, which gives them access to stock prices on the Kuala Lumpur Stock Exchange. Additionally, SMS-based contests were also run in collaboration with popular TV programmes aired on ntv7, to promote mobile data services to a highly-targeted consumer group, while the VAS Messaging Culture Campaign and the World Cup Sponsorship Programme helped drive SMS usage. DiGi also introduced dDate, an SMS dating service via private SMS chatrooms, made available to users in Malaysia, China, Thailand and Singapore.

- Melalui kerjasama dengan Citibank, DiGi sekali lagi menjadi perintis apabila memperkenalkan kemudahan isian semula automatik yang pertama di negara ini bagi para pelanggan DiGi Prepaid Plus. Pelanggan boleh mengisi semula masa udara mudah-alih mereka secara automatik, menggunakan kad kredit.

Jelas bahawa strategi terbukti DiGi untuk mencapai pertumbuhan dan keuntungan berterusan dalam perniagaan pasca bayar dilaksanakan dengan menyasarkan pengguna perniagaan menerusi tumpuan kepada perkhidmatan kandungan dan data mudah-alih nilai tambah serta membekalkan perkhidmatan pelanggan unggul bagi para pelanggan korporat dan individu di Malaysia.

Pertumbuhan berkekalan perkhidmatan Internet mudah-alih DiGi pada tahun yang dilaporkan dicapai menerusi program dan promosi inovatif untuk meningkatkan minat dan kesedaran. Dua perkhidmatan baru telah dilancarkan pada tahun yang dilaporkan, iaitu *Master Djuice*, yang membolehkan pelanggan membaca horoskop Cina pada bila-bila masa, dan *Stock Tracker*, yang memberikan mereka akses kepada harga-harga saham di Bursa Saham Kuala Lumpur. Di samping itu, pertandingan-pertandingan berasaskan SMS turut dianjurkan dengan kerjasama ntv7 berdasarkan rancangan-rancangan TV popular mereka, untuk menggalakkan penggunaan perkhidmatan data mudah-alih di kalangan kumpulan pengguna sasaran. Sementara itu, Kempen Budaya Pesanan VAS dan Program Tajaan Piala Dunia telah membantu menggalakkan penggunaan SMS. DiGi juga telah memperkenalkan dDate, perkhidmatan berkenalan menerusi SMS menggunakan bilik perbualan SMS yang disediakan kepada pengguna di Malaysia, China, Thailand dan Singapura.



...and maximise its profits by opening the door to a greater range of new and innovative, customer-driven mobile multimedia products and services for its subscribers.

In May 2002, DiGi introduced the Content Provider Access (CPA) concept in Malaysia in line with its commitment to delivering customer satisfaction and growing the mobile content industry in Malaysia. The CPA concept, a Telenor initiative, will see mobile communications service providers opening up the value chain to content providers, giving them access to their subscriber bases. It offers a win-win business model, with highly favourable revenue-sharing mechanisms. Content providers benefit from a single point of access to mobile communications customers while maintaining full control over how their content and services are managed, charged, promoted and used. DiGi has already signed up more than 25 content providers under this programme.

Network

As part of its commitment to providing the best quality and coverage in areas it serves, DiGi placed high priority on stabilising its network. Significant enhancement efforts put in place during the year pushed network availability to above 99%. The company undertook a complete audit of the network, with most sites being upgraded to new civil, power and transmission standards. This also helped improve the quality and reliability of the network.

Pada Mei 2002, DiGi memperkenalkan konsep Akses Pembekal Perkhidmatan (CPA) di Malaysia, selaras dengan komitmennya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memperkembangkan industri kandungan mudah-alih di Malaysia. Konsep CPA, yang merupakan satu inisiatif oleh Telenor, akan menyaksikan pembekal perkhidmatan komunikasi mudah-alih membuka rantaian nilai kepada pembekal kandungan, lantas membolehkan pembekal kandungan tersebut mencapai pelanggan komunikasi mudah-alih mereka. Model ini ialah satu model perniagaan yang memanfaatkan kedua-dua pihak, menggunakan mekanisme perkongsian hasil yang menguntungkan. Pembekal kandungan mendapat manfaat daripada adanya titik akses tunggal kepada pelanggan komunikasi mudah-alih, sambil mengekalkan kawalan penuh terhadap bagaimana kandungan dan perkhidmatan mereka diuruskan, dicaj, dipromosi dan digunakan. DiGi telah mendaftar lebih 25 pembekal kandungan di bawah program ini.

Rangkaian

Sebagai sebahagian daripada komitmennya untuk membekalkan kualiti dan liputan terbaik di tempat-tempat perkhidmatannya, DiGi memberi keutamaan untuk menstabilkan rangkaianannya. Usaha yang dilakukan sepanjang tahun laporan untuk memperbaiki rangkaian telah meningkatkan tahap ketersediaan rangkaian kepada 99%. Syarikat telah menjalankan satu audit rangkaian yang menyeluruh. Hasilnya memperlihatkan kebanyakan tapak telah dinaik taraf untuk mematuhi piawaian sivil, kuasa dan transmisi yang baru. Langkah ini juga telah membantu meningkatkan kualiti dan kebolehpercayaan rangkaian.



Under the CPA programme, content providers will have a single point of access to mobile communications customers.



Customer recognition of DiGi's good network quality, capacity and steadily expanding coverage has been consistently reflected in the series of Consumer Satisfaction Surveys on mobile services conducted by the Malaysian Communications and Multimedia Commission (MCMC) during the review period. Overall, the company has shown a strong performance across a number of categories, where surveyed consumers have identified key areas of DiGi's strength, namely improved network quality, capacity and coverage, particularly in terms of clarity, reduced congestion and minimal dropped calls. Subscribers also acknowledged DiGi's steadily expanding geographical coverage and attested to experiencing the least number of difficulties with DiGi as compared with other service providers.

Underscoring this achievement is the fact that the ability of its customers to make and complete calls without network congestion, noise or disruption is of paramount concern at DiGi, and continuous optimisation, upgrades and enhanced features are in place to ensure this. DiGi's consistent results in the MCMC's independent Extensive Endpoint Service Availability Testing (EESAT) for mobile network performance, which benchmarks the Quality of Service (QoS) for mobile networks within the industry, clearly reflect DiGi's commitment to maintaining high standards of network quality. DiGi achieved impressive industry performance results, particularly in the EESAT test categories of signal strength and quality, as well as minimal dropped call and congestion rates.

Pengiktirafan pelanggan terhadap kualiti, kapasiti dan liputan rangkaian DiGi yang semakin luas dapat dilihat secara konsisten dalam siri Kaji Selidik Kepuasan Pengguna bagi perkhidmatan mudah-alih yang dijalankan oleh Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) dalam tempoh yang dilaporkan. Secara keseluruhannya, syarikat telah mencatatkan prestasi yang mem-berangsangkan dalam beberapa kategori. Para pengguna yang disoal selidik telah mengenal pasti bidang-bidang kekuatan penting DiGi, iaitu kualiti, kapasiti dan liputan rangkaian yang lebih baik, khususnya dari segi kejelasan, tahap kesibukan yang lebih rendah dan bilangan panggilan terlepas yang minimum. Para pelanggan juga mengakui bahawa DiGi telah memperluaskan liputan kawasannya dan menyatakan bahawa mereka menghadapi bilangan kerumitan paling kecil bersama DiGi berbanding dengan pembekal perkhidmatan lain.

Pencapaian ini merupakan hasil usaha DiGi memastikan para pelanggannya dapat membuat dan menamatkan panggilan tanpa kesibukan rangkaian, bunyi bising atau gangguan. Langkah mengoptimum, menaik taraf dan meningkatkan ciri-cirinya terus dilaksanakan untuk mencapai tujuan tersebut. Keputusan konsisten DiGi dalam Ujian Daya Perkhidmatan Titik Penghujung Menyeluruh (EESAT) bagi prestasi rangkaian mudah-alih, yang menanda aras Kualiti Perkhidmatan (QoS) rangkaian mudah-alih dalam industri, jelas mencerminkan komitmen DiGi untuk mengekalkan tahap kualiti rangkaian yang tinggi. DiGi mencapai keputusan industri yang mengagumkan, khususnya dalam kategori ujian EESAT bagi kekuatan dan kualiti isyarat, dan juga bagi kadar panggilan terlepas dan kesesakan yang minimum.

Menjelang akhir tahun yang dilaporkan, DiGi telah membuat pelaburan strategik untuk melaksanakan sebuah pusat pemantauan rangkaian baru, iaitu Sistem Kawalan Maklumat Pengurusan Automasi Rangkaian DiGi atau DiNAMICS. Sistem ini membolehkan DiGi mendapat tinjauan menyeluruh masa sebenar bagi seluruh infrastruktur rangkaian 1800 MHz GSM di seluruh negara, lantas membenarkan pemantauan aktif rangkaian,



Today's mobile professionals are counting on greater connectivity and flexibility to enhance productivity.

Towards the end of the year under review, DiGi strategically invested in implementing a new network monitoring centre, DiGi's Network Automated Management Information Control System or DiNAMICS.

The system enables DiGi to have a real-time end-to-end view of its entire 1800 MHz GSM network infrastructure throughout the country, allowing the proactive monitoring of the network, as well as facilitating an immediate and effective response.

This innovative technology not only provides a consolidated view of the network, but will also support future business requirements in DiGi's delivery of mobile multimedia products and services, thus ensuring ongoing superior network quality and reliability towards enhancing service excellence.

International services

In a highly challenging business environment, DiGi's International Services continued to sustain its performance, recording RM193.5 million in revenue at the end of the reporting year. The main contribution to this revenue came from IDD traffic in terms of both transit and inbound terminating minutes. Despite intense competition from global and domestic carriers which pushed rates and margins lower, however, DiGi still registered a positive increase in terms of revenue.

dan juga memudahkan tindak balas serta-merta dan berkesan diambil. Teknologi inovatif ini bukan sahaja memberikan tinjauan bersepadu terhadap rangkaian, tetapi juga akan menyokong keperluan perniagaan masa depan apabila DiGi membekalkan produk dan perkhidmatan multimedia mudah-alih, seterusnya menjamin kualiti dan kebolehpercayaan unggul rangkaian yang berterusan untuk meningkatkan kecemerlangan perkhidmatan.

Perkhidmatan antarabangsa

Dalam suasana perniagaan yang sangat mencabar, Perkhidmatan Antarabangsa DiGi terus mengekalkan prestasinya, dengan mencatatkan hasil RM193.5 juta pada akhir tahun yang dilaporkan. Penyumbang utama hasil diperolehi daripada lalu lintas IDD, iaitu dari segi minit penamatan transit dan masuk. Walaupun menghadapi persaingan sengit daripada pembawa global dan domestik, yang mengakibatkan kejatuhan kadar dan margin, DiGi terus mencatatkan peningkatan positif dari segi hasil.

Perkhidmatan Pembawa Antarabangsa terus memperkukuhkan kedudukan pasaran dengan memberi penekanan kepada pembekalan litar suara yang berkualiti dan boleh dipercayai pada kos lebih rendah. Menjelang akhir tahun, DiGi mempunyai lebih 50 perkongsian langsung dengan perunding asing dan rangkaian global yang semakin meluas. ISC-3 yang dilengkapi dengan kemudahan terkini telah ditauliahkan sebagai pintu masuk antarabangsa ketiga pada Disember 2002 untuk menyokong ISC-1 dan ISC-2 yang sedia ada, dan membekalkan keperluan pensuisan dan kapasiti tambahan bagi laluan-laluan baru.

DiGi recognises that alongside high-quality voice services and enhanced geographical coverage...

International Carrier Services continued to strengthen its market position through its emphasis on providing quality and reliable voice circuits at lower cost. By the year-end, it had more than 50 direct partnerships with foreign correspondents and an expanding global network. The ISC-3, equipped with state-of-the-art facilities, was commissioned as a third international gateway in December 2002 to complement the existing ISC-1 and ISC-2, and to provide additional switching and capacity requirements for new routes.

During the financial year under review, DiGi made substantial progress in strengthening its position for more customer-focused services through investments in next-generation Voice over Internet Protocol (VoIP) technology. This will allow the delivery of traditional and value-added voice services using packet-based technologies to meet the increasingly complex requirements of the marketplace. As such, DiGi's International Carrier Services will be able to provide premium voice quality and more advanced voice features to meet the demands of different customer segments.

In support of the Government's efforts to establish a cutting-edge telecommunications infrastructure in Malaysia, DiGi's International Carrier Services also continued to work closely with licensed Application Service Providers (ASPs), allowing them communications access to the rest of the world. Collaborative efforts such as this clearly underscore DiGi's commitment in spearheading greater growth and synergies within the industry.

The reporting year also saw strong growth in sales of *chatz*, DiGi's International Calling Card. *chatz* has gained immense market popularity through its attractive call rates, and DiGi has enhanced the service by introducing *chatz* Load, a top-up service, in addition to its earlier launched *chatz* International Toll Free Service (ITFS).

Pada tahun kewangan yang dilaporkan, DiGi telah mencapai kemajuan besar bagi memantapkan kedudukannya untuk menawarkan perkhidmatan yang lebih tertumpu kepada pelanggan dengan melabur dalam teknologi Protokol Suara Menerusi Internet (VoIP). Ini membolehkan pembekalan perkhidmatan suara tradisional dan nilai tambahan menggunakan teknologi berasaskan paket bagi memenuhi keperluan pasaran yang semakin rumit. Justeru itu, Perkhidmatan Pembawa DiGi akan membekalkan kualiti suara premium dan ciri-ciri suara lebih canggih untuk memenuhi permintaan segmen pelanggan yang berbeza.

Untuk menyokong usaha Kerajaan membina infrastruktur telekomunikasi yang canggih di Malaysia, Perkhidmatan Pembawa Antarabangsa DiGi juga terus bekerjasama rapat dengan Pembekal Perkhidmatan Aplikasi (ASP) berlesen, dan memberikan mereka akses komunikasi ke seluruh dunia. Kerjasama seperti ini jelas membuktikan komitmen DiGi memacu tahap pertumbuhan dan sinergi lebih tinggi dalam industri.

Tahun yang dilaporkan juga mencatat pertumbuhan kukuh dalam penjualan chatz, iaitu Kad Panggilan Antarabangsa DiGi. chatz kian popular kerana kadar panggilannya yang berpatutan, dan DiGi telah memperbaiki lagi perkhidmatan ini dengan memperkenalkan chatz Load, satu perkhidmatan isian semula, selain daripada Perkhidmatan Tanpa Tol Antarabangsa (ITFS) chatz yang telah dilancarkan terlebih dahulu.

Perkhidmatan pelanggan

Menyediakan tahap perkhidmatan pelanggan yang sewajarnya menjadi sebahagian penting daripada strategi DiGi untuk mengekalkan dan menambahkan bilangan pelanggan. Dalam satu rancangan tindakan yang proaktif, Bahagian Perkhidmatan Pelanggan telah meningkatkan kecekapan operasi dengan mengambil kesempatan daripada teknologi yang sedia ada. Satu contoh ialah projek Pusat Hubungan Bersepadu Bahagian ini, yang dijangka akan melaksanakan satu sistem

Customer service

Delivering the appropriate levels of customer service is a pivotal part of DiGi's strategy to retain and grow its subscriber base. In a proactive action plan, the Customer Service Division increased operational efficiency by leveraging on available technology. An example of this is the Division's Integrated Contact Centre project, expected to deploy a new, more intuitive call-centre management system that is designed to forecast and assess customer requirements across all points of contact and match these to the consultants available.

In view of the upcoming launch of the integrated Customer Interaction Centre in 2003, the current PABX/ACD and the existing Customer Management System were upgraded, with a new Work Force Management System installed to more effectively utilise the time and skills of customer care consultants. To complement this, training and development programmes were initiated to enhance staff skills and product knowledge, as well as improve professionalism.

In an important step towards building DiGi's customer loyalty, the Division's Customer Relationship Management (CRM) unit had earlier implemented a centralised customer information system, giving staff in all business units a comprehensive insight into customer behavioural trends. During the year under review, the success of this information system was reflected in higher customer loyalty trending. With this in place, the CRM unit launched *Your DiGi*, a Customer Loyalty Programme which leverages on all available customer data and communications as a means of remaining relevant to customers' needs, interests and lifestyles.

pengurusan pusat panggilan yang baru dan lebih intuitif, direka untuk meramalkan dan menilai keperluan pelanggan di semua titik pertemuan dan memadankannya dengan perunding yang bertugas.

Selaras dengan pelancaran Pusat Interaksi Pelanggan Bersepadu pada 2003, PABX/ACD semasa dan Sistem Pengurusan Pelanggan yang sedia ada telah dinaik taraf. Satu Sistem Pengurusan Tenaga Kerja baru juga telah dilaksanakan untuk menggunakan masa dan kemahiran perunding perkhidmatan pelanggan dengan lebih berkesan. Bagi menyokong langkah ini, program-program latihan dan pembangunan telah dimulakan untuk menambahkan kemahiran dan pengetahuan kakitangan, di samping meningkatkan profesionalisme.

Dalam satu langkah yang penting untuk membina kesetiaan pelanggan DiGi, unit Pengurusan Hubungan Pelanggan (CRM) Bahagian ini telah melaksanakan sistem maklumat pelanggan pusat yang memberikan maklumat komprehensif tentang trend gelagat pelanggan kepada kakitangan dalam semua unit perniagaan. Pada tahun yang dilaporkan, kejayaan sistem maklumat ini dapat dilihat daripada trend kesetiaan pelanggan yang lebih tinggi. Dengan pelaksanaan ini, unit CRM telah melancarkan Your DiGi, sebuah Program Kesetiaan Pelanggan yang memanfaatkan semua data dan komunikasi pelanggan yang ada, sebagai cara untuk kekal relevan kepada keperluan, minat dan gaya hidup pelanggan.

Your DiGi menjadi program kesetiaan pertama dalam industri yang disasarkan kepada pelanggan mudah-alih prabayar dan pasca bayar. Sebagai program penaung, Your DiGi menawarkan pelanggan mudah-alih DiGi faedah ketara seperti masa udara percuma atau bonus isian semula, dan faedah tidak ketara seperti Jaminan DiGi, Perlindungan SIM dan Bonus Hari Jadi. Manfaat gaya hidup unik kini boleh didapati menerusi Baucar DiGi yang boleh dimuat turun, lantas melayakkan pelanggan DiGi mendapat tawaran eksklusif dan istimewa serta diskaun di pelbagai kedai yang turut serta.



** This concept device conceals a keyboard behind a fold-away video screen. Today's generation is willing to pay for games software, football and stock market results as well as other financial information and news.*

Your DiGi became the first loyalty programme in the industry to address both postpaid and prepaid mobile customers. As an umbrella programme, *Your DiGi* offers DiGi mobile subscribers hard benefits such as free airtime or reload bonuses, and soft benefits such as DiGi Guarantees, SIM Guard and Birthday Bonus. Unique lifestyle benefits have now been made available through downloadable DiGi Vouchers, entitling DiGi customers to exclusive and special offers and discounts at a wide variety of participating outlets.

The Customer Service Division continued with efforts to gain more in-depth customer insights through the launch of a customer lifestyle survey during the year to build a better customer profile for more personalised and differentiated services. In addition, the year also saw the introduction of *My DiGi*, a user-friendly facility on DiGi's website which gives customers several self-service capabilities in handling enquiries, administration and transactions including bill payment and prepaid reloads at their convenience via a 24-hour secure Internet link.

Information Technology

A key factor in the provision of quality service is the timely identification of customer needs and the subsequent provision of appropriate, customised solutions. In this, DiGi has continued to optimise Information Technology (IT) and its capabilities in meeting the challenges of a competitive business environment. The year under review saw a deeper reliance on IT in supporting product development and distribution, particularly in terms of DiGi's prepaid mobile services, in view of the upcoming migration to the new Intelligent Network (IN).

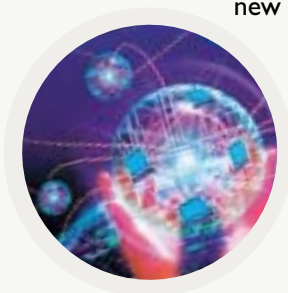
Bahagian Perkhidmatan Pelanggan telah meneruskan usaha untuk mengumpulkan maklumat pelanggan yang lebih terperinci dengan melancarkan satu kaji selidik gaya hidup pelanggan pada tahun yang dilaporkan. Kaji selidik ini dilaksanakan untuk membina profil pelanggan yang lebih baik bagi menyediakan perkhidmatan yang lebih peribadi dan dibezakan. Di samping itu, *My DiGi*, satu perkhidmatan layan diri yang mesra pengguna di laman web DiGi telah diperkenalkan pada tahun yang dilaporkan. Perkhidmatan layan diri ini, yang mampu mengendalikan pertanyaan, pentadbiran dan urus niaga pelanggan, termasuk menyediakan kemudahan pembayaran bil dan isian semula prabayar, boleh digunakan oleh pelanggan pada bila-bila masa menerusi sambungan Internet 24 jam yang selamat.

Teknologi Maklumat

Untuk membekalkan perkhidmatan berkualiti, satu faktor yang penting ialah mengenal pasti keperluan pelanggan dan seterusnya membekalkan penyelesaian yang wajar dan tersesuai. Dalam hal ini, DiGi terus memanfaatkan teknologi maklumat (IT) dan keupayaannya untuk memenuhi cabaran dalam suasana perniagaan yang kompetitif. Pada tahun yang dilaporkan, IT telah digunakan dengan lebih berleluasa untuk menyokong pembangunan dan pengedaran produk, khususnya bagi perkhidmatan mudah-alih prabayar DiGi, memandangkan perpindahan yang bakal dibuat kepada Rangkaian Pintar (IN) baru.

Fleksibiliti pengeluaran bil telah dipertingkatkan dengan menaik taraf struktur maklumat sokongan, lantas menyediakan strategi pengeluaran bil baru untuk menyokong keperluan pelanggan yang semakin berubah.

> Mobile data services will have a tremendous impact on profitability as businesses see the need for solutions that exploit available bandwidth and reduce costs.



...information and communications services across a diversified customer base.

Billing flexibility was enhanced through an upgrading of supporting information structures, providing new billing strategies to support changing customer needs. The timely upgrading of the Interconnect Billing and Settlement System (IBSS) during the financial year has also enabled DiGi to provide flexible tariff management and control. In addition, an IT blueprint was developed to upgrade the company's information systems, enhancing the quality of service provided to customers.

Employees

DiGi's employee emphasis is on attracting and retaining people who take responsibility, are proactive, quality-conscious and deliver value in carrying out their respective job functions. During the year under review, priority was given to improving internal communication across all divisions. One such initiative is the quarterly employee newsletter, DiGi@work, which has proved to be an important communication channel, working in tandem with the company's intranet, also called DiGi@work, to keep staff updated on both internal and external developments.

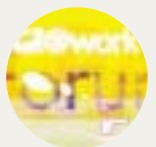
The professional and personal development of staff is very important at DiGi, and the year also saw focused training for targeted groups, aimed at enhancing skills and knowledge. As part of ongoing efforts to position DiGi as an employer of choice, an Employee Satisfaction Survey was conducted in the reporting year to obtain feedback and comments from employees on overall work- and company-related issues. This has helped track employee morale and identify key areas for improvement. A Corporate Values Survey was also carried out to identify and develop a set of core principles to reflect and build a healthy employee culture at DiGi.

Langkah menaik taraf Sistem Bil dan Penjelasan Antara Sambungan (IBSS) pada tahun kewangan yang dilaporkan juga telah membolehkan DiGi menyediakan pengurusan dan kawalan tarif fleksibel. Di samping itu, satu rangka tindakan IT telah dicipta untuk menaik taraf sistem maklumat syarikat, seterusnya meningkatkan kualiti perkhidmatan yang dibekalkan kepada pelanggan.

Kakitangan

DiGi memberi tumpuan kepada usaha menarik dan mengekalkan kakitangan yang sanggup memikul tanggungjawab, bersifat proaktif, mementingkan kualiti dan menghasilkan nilai semasa menjalankan tugas masing-masing. Pada tahun yang dilaporkan, keutamaan telah diberikan untuk memperbaiki tahap komunikasi di semua bahagian. Salah satu daripada inisiatif tersebut ialah risalah berita DiGi@work yang diterbitkan setiap suku tahun. Risalah berita ini, bersama rangkaian intranet syarikat yang turut diberi nama DiGi@work, terbukti menjadi saluran komunikasi penting untuk menyampaikan perkembangan terkini di dalam dan luar syarikat kepada kakitangan.

Pembangunan profesional dan peribadi kakitangan amat penting di DiGi, dan pada tahun yang dilaporkan, latihan tertumpu telah diberikan kepada kumpulan sasaran untuk meningkatkan kemahiran dan pengetahuan mereka. Sebagai sebahagian daripada usaha berterusan untuk mengukuhkan kedudukan DiGi sebagai majikan pilihan, Satu Kaji Selidik Kepuasan Kakitangan telah dijalankan pada tahun yang dilaporkan untuk mendapatkan maklum balas dan ulasan daripada kakitangan tentang isu-isu berkaitan kerja dan syarikat secara keseluruhannya. Kaji selidik ini telah membantu menilai semangat kakitangan dan mengenal pasti bidang-bidang penting untuk diperbaiki. Satu Kaji Selidik Nilai-Nilai Korporat juga telah dijalankan untuk mengenal pasti dan merangka satu set prinsip-prinsip teras untuk memaparkan dan membina budaya kakitangan yang sihat di DiGi.



Future plans

DiGi is determined to build on its strengths and achievements to date in order to enhance shareholder value. As the company moves into 2003, the focus is very much on improving operational and cost effectiveness, and investing wisely in high growth value-added services that meet customer needs. In order to drive profitable growth in mobile communications services, a strategic decision has been made to introduce Intelligent Network (IN) technology, which supports prepaid mobile services, by the first quarter of 2003 to cope with the anticipated growth in DiGi's prepaid business. By migrating to IN functionality, DiGi will be able to differentiate itself in the marketplace and maximise its profits by opening the door to a greater range of new and innovative, customer-driven mobile multimedia products and services for its subscribers.

The roll-out of data- and content-driven mobile offerings will provide strong growth opportunities for DiGi, through its delivery of highly-personalised and innovative mobile communications services to its steadily growing subscriber base. DiGi recognises that alongside high-quality voice services and enhanced geographical coverage, it will be critical to meet the growing demand for more advanced and sophisticated entertainment, information and communications services across a diversified customer base. As such, it will continue to build on



* DiGi is the first telco to allow GPRS for both postpaid and prepaid subscribers and it offers the widest coverage nationwide.

Rancangan masa depan

DiGi berazam untuk membina daripada kekuatan dan pencapaiannya setakat ini agar dapat meningkatkan nilai pemegang saham. Sambil melangkah ke tahun 2003, syarikat akan berusaha meningkatkan keberkesanan operasi dan kos, dan melabur dengan bijak dalam perkhidmatan nilai tambah dengan kadar pertumbuhan tinggi yang memenuhi keperluan pelanggan. Untuk mencapai pertumbuhan yang menguntungkan dalam perkhidmatan komunikasi mudah-alih, satu keputusan strategik telah dibuat untuk memperkenalkan teknologi Rangkaian Pintar (IN), yang menyokong perkhidmatan mudah-alih prabayar menjelang suku pertama 2003, bagi menangani pertumbuhan yang dijangkakan dalam perniagaan prabayar DiGi. Dengan berpindah kepada fungsi IN, DiGi akan dapat membezakan dirinya di pasaran dan memaksimumkan keuntungan dengan menawarkan para pelanggannya rangkaian produk dan perkhidmatan multimedia mudah-alih dipacu pelanggan yang baru dan inovatif.

Pelancaran produk mudah-alih berasaskan data dan kandungan akan menyediakan peluang pertumbuhan kukuh bagi DiGi, menerusi perkhidmatan komunikasi mudah-alih yang inovatif dan disesuaikan secara peribadi kepada para pelanggannya yang semakin meningkat. DiGi menyedari bahawa selain daripada perkhidmatan suara bermutu tinggi dan liputan geografi yang diperluaskan, permintaan daripada para pelanggannya yang pelbagai dan semakin bertambah bagi hiburan, maklumat dan komunikasi yang lebih canggih dan terkini perlu dipenuhi. Justeru itu, DiGi akan terus membina daripada kekuatannya dan menjalin perkongsian yang menghasilkan kelebihan daya saing. Berdasarkan kajian pasaran menyeluruh mengenai perkhidmatan komunikasi suara dan data mudah-alih, DiGi akan terus mengoptimumkan dan memperluaskan infrastruktur sedia ada untuk membekalkan perkhidmatan multimedia mudah-alih yang canggih dan termampu, dan berpegang kepada komitmen perkongsian rangkaian dengan para pengendali lain dalam industri.



'In the not too distant future, users will be able to 'connect with anyone, anytime, anywhere' at speeds faster than conventional wireless data communications. Full motion video images, music and games, and the voice transmission quality on these mobiles will be on par with fixed line phones.'

existing strengths, and forge partnerships that generate a competitive advantage. Based on extensive market studies on voice and data mobile communications services, DiGi will continue to optimise and expand its existing infrastructure to deliver advanced and affordable mobile multimedia services, and hold to its network-sharing commitment with other operators within the industry.

Compelling mobile content and data services are expected to generate strong revenues from the rapidly growing mobile generation. DiGi is already putting innovative mobile multimedia products and services across its network, and will continue to source value-added offerings which will increase revenue and see continued profitability. Mobile data services will have a tremendous impact on profitability as businesses see the need for solutions that exploit available bandwidth and reduce costs, as well as discover that they can deliver and manage corporate content on their mobile devices. The successful introduction of mobile data services offers many challenges, and DiGi is clearly well-positioned in terms of having in place plans and strategies that will enable it to take the lead in this critical area.

Perkhidmatan kandungan dan data yang menarik dijangka membawa pertumbuhan yang kukuh daripada generasi pengguna mudah-alih yang semakin pantas bertambah. DiGi sudah mula menyediakan produk dan perkhidmatan multimedia mudah-alih yang inovatif dalam rangkaiannya, dan akan terus mencari perkhidmatan nilai tambah yang akan meningkatkan hasil dan meneruskan keuntungan. Perkhidmatan data mudah-alih boleh memberi kesan besar terhadap keuntungan. Ini kerana perniagaan-perniagaan dapat melihat betapa perlunya penyelesaian yang mengambil kesempatan daripada kelebaran jalur yang sedia dan yang mampu mengurangkan kos. Mereka juga mendapati bahawa mereka boleh membekalkan dan menguruskan kandungan korporat menggunakan alat mudah-alih mereka. Pelbagai cabaran bakal dihadapi dalam usaha memperkenalkan perkhidmatan data mudah-alih yang berjaya, dan DiGi berada pada kedudukan yang baik kerana mempunyai rancangan dan strategi yang akan membolehkannya menerajui bidang penting ini.



As such, it will continue to build on existing strengths, and forge partnerships that generate a competitive advantage.

